

医院信息管理系统 维护期服务合同

甲方：河南省中西医结合医院

乙方：卫宁健康科技集团股份有限公司

甲乙双方本着平等友好、公平公正、互惠互利的原则，经协商就乙方为甲方提供医院信息管理系统维护升级事宜达成如下合同条款：

一. 合同时效

维护有效期：自 2024-05-20 起 至 2025-05-19 止。

二. 权利与义务

(一) 甲方的权利与义务

- 1、甲方委托乙方对甲方目前使用的医院信息管理系统提供支持维护工作，其内容详见维护合同价目表。
- 2、甲方需指定专人负责协调甲方各部门、组织共同配合乙方的维护工作，并指定计算机管理人员一名。该人员应具有电脑中级以上水平，并能对院方的常规日常工作进行维护。
- 3、当甲方信息管理系统在使用中发生故障时，必须统一经甲方计算机管理人员或相关工作人员将问题通知乙方服务中心或者指定服务人员，并将问题在工作底稿中记录。以便于乙方安排合适的技术人员进行支持、维护工作。
- 4、因整个系统涉及部门广、人员多；涵盖技术面宽，故甲、乙双方约定建立标准工作流程，以书面形式的工作底稿作为双方交流、沟通的正式方式，并以卫宁运维平台视为问题登记处理关闭的统一唯一的归口。甲方所有问题及处理结果都在卫宁运维平台中反映，卫宁运维平台中问题的维护更新甲方须指定专人负责。
- 5、甲方应事先确定服务要求并书面通知乙方，若事出紧急，则可先以电话联络，后再补齐所需书面手续。
- 6、甲方需配备为满足乙方提供服务所需要的远程服务网络，包括但不限于直联电话，调制解调器等设备等，并安排专人配合乙方进行远程服务。
- 7、甲方应于每次乙方工程师完成现场支持工作后进行验收，并必须对软件数据的正确性进行严格验证。乙方对后续发生的问题进行整改，同时甲乙双方将维护内容记入工作底稿。



- 8、甲方应对乙方在现场服务过程中将使用到的自带电脑或其他移动存储设备进行病毒检测，在乙方对自带设备做完防病毒处理后予以书面确认。
- 9、乙方每次维护工作完成，经由甲方人员验收通过后，若因同样的问题再次出现从而导致乙方工程师再一次进行现场支持的应视做另一次维护工作，非因甲方原因导致的不视做新维护工作。
- 10、如需软件升级，乙方须提前 3 日向甲方提供升级方案及升级时间，不得影响甲方正常工作，要求乙方做好升级及善后稳定工作，甲方须按方案组织相关科室和人员进行相应配合，并对乙方的升级报告签字确认。

(二) 乙方的权利与义务

- 1、乙方受甲方委托对甲方目前使用的医院信息管理系统提供支持维护工作，其内容详见附件。
- 2、乙方对甲方提出的服务要求，应及时处理，并将结果及工作进程通知甲方相关人员，同时将问题及处理结果在卫宁运维平台中记录，由甲方负责核对工作。
- 3、如乙方在现场服务过程中要使用自带电脑或其他移动存储设备，必须在甲方现场作防病毒处理。甲方负责对此过程进行监督确认。
- 4、乙方将对甲方提供免费电话咨询，以解答甲方提出的有关应用软件方面的疑问。
- 5、若甲方对乙方工作人员的现场支持服务工作不满意，可进行投诉，乙方将认真对待，严肃处理，并将处理结果书面通报甲方。
- 6、乙方有权就累计已完成的履约部分收取对应款项。
- 7、若因乙方系统或维护工作失误，导致甲方损失信息或材料的，甲方有权单方解除合同，同时，乙方应向甲方支付已付金额 10% 的违约金。
- 8、乙方对知晓的甲方信息具有保密义务，即本协议因任何原因解除、终止后，仍应当继续履行保密义务。
- 9、进入系统维护期后，若甲方需新增或修改软件功能时，甲方须以书面形式将新需求通知乙方。经双方协商：
 - 若确定通过版本内升级解决的，双方协商确定升级时间，乙方按此时间进度完成该项工作；
 - 若需要单独版本修改的，乙方也将以书面形式提交实施时间进度表，并按此时间进度表完成该项工作。此项工作需另外收费，收费标准双方协商确定；
 - 若乙方暂不满足甲方需求，亦需以书面形式通知甲方。

三. 服务范围

乙方为甲方提供以下产品以及相关接口、报表等的维护：

详见：《附件一：医院信息系统模块清单》



四. 服务标准及内容：

服务标准：

1. 满意度：医院日常满意度与年度满意度均不低于 90 分。
2. 投诉：医院投诉次数 0 次。
3. 事件解决：事件解决率不低于 95%。事件 SLA 达成率不低于 90%。优先级高的 1 个工作日内处理。优先级中的 3 个工作日内处理。优先级低的 5 个工作日内处理。
4. 需求处理：医院需求平均 7 个工作日内完成。
5. 人员服务：如遇特殊情况，服务工程师不能提供服务，必须在规定时间内指派另一名技术水平不在该服务工程师之下的服务工程师提供服务。

响应要求：提供 7×24 小时响应支持服务。提供 7×24 小时/每周服务支持服务。电话响应时间在 1 小时之内，紧急故障现场响应时间在 2 小时之内。

服务内容：

1. 驻场服务：服务期内提供 1 人工程师驻场服务，按照 220 个工作日，驻场服务保障信息系统 365 天×24 小时稳定运行；按照职责分工和值班安排，专职处理运维事件。结合事件复杂度和处理效率，定期评估事件处理流程的合理性，提出改进建议。

2. 事件恢复：提供日常使用系统的事件恢复服务，具体内容包括但不限于：软件安装、业务咨询、报障处理、常用报表核对与纠错、操作性错误导致的问题。

3. 应急服务：当医院发生突发应急事件时，提供排查方案和应急预案提供快速应急服务，提供数据修复服务。

4. 实时监控：提供自动化监控工具，对环境、数据库和相关业务进行 7*24 小时监控。可实时展示医院现场环境数据监控现状。并且在遇到特定级别风险时可通过企业微信、电话等方式将报警信息发送至关键联系人处。

5. 例行巡检：通过监控工具对系统、应用和业务，进行每日早晚巡检，提前预判运维风险。在巡检过程中如若发现风险时，应及时协调资源处置。安排专业 DBA 人员对数据库进行调优服务，优化数据库性能，提升后台数据运行效率。

6. 数据迁移：提供数据迁移工具将历史数据迁移到历史库。医院进行应用系统调整时，提供服务器及数据库迁移协助。

7. 调研评估：服务期内每月到现场了解医院满意度，针对医院情况和信息化建设现状，结合医院诉求，提供优化方案。

8. 问题处理：服务人员在发现系统运行问题或者接收到医院反馈到的问题之后，对问题发生的根本原因进行分析，并商讨、发布、落实对应整改建议。



9. 优化改善：服务人员针对满足政策性要求、医院规范流程、接口调整、提高医院体验便捷操作的需求进行二次功能性优化改善。

10. 迭代升级：当医院因需求处理需要系统升级、数据库版本升级时，须配合完成系统升级工作，负责环境搭建、测试验证等内容。

11. 政策要求类接口服务：服务期内，为政府红头文件要求的政策类接口（具体包括：医保类接口、便民服务类接口、数据上传类接口）进行免费对接。

五. 费用与付款方式：

1、年度的维护升级费用总金额为人民币（含税）1250000.00 元整。

2、维护费付款方式为每半年一次，即合同签订两周内支付人民币（含税）625000.00 元整；服务期过半即半年后支付人民币（含税）625000.00 元整。

六. 其他：

- 1、甲乙双方均应严格履行合同条款，如有违反，则视为违约。违约方将按《民法典》有关条例赔偿对方损失。
- 2、双方发生争议时应先协商解决，协商解决不成的，提交甲方所在地人民法院诉讼解决。
- 3、乙方必须按维护合同要求为甲方提供服务。
- 4、未尽事宜，双方协商解决。
- 5、本合同一式四份，双方各执二份，经签字盖章后生效。

甲方：河南省中西医结合医院

代表签字：

日期：

乙方：卫宁健康科技股份有限公司

代表签字：戴宇

日期：2024.5.20

李超 高宇 李超



附件一：医院信息系统模块清单

分类	产品	大类	分系统	
HIS 系统	经济管理	门急诊挂号	病人信息登记 门急诊挂号	
		门急诊收费	门急诊划价、门急诊收费	
		出入院管理	出入院管理	
		医技收费管理	医技收费管理	
	药品管理	药品基本部分	药库管理	药库管理
			门诊药房管理	门诊药房管理
			住院药房管理	住院药房管理
	系统管理	系统配置	系统配置工具	
	外部接口	医疗保险接口	医疗保险接口	
	医疗统计报表	医疗统计报表	医疗统计报表	
手术管理	住院手术管理	住院手术安排/住院手术计费/住院手术室汇总领药/手术情况录入		
医生系统	门诊临床信息系统	门诊处方管理	门诊患者基本信息管理/门诊处方处置规则/门诊处方和处置/门诊协定方管理	
		门诊申请单管理	门诊检验电子申请单/门诊检查电子申请单/门诊检验检查报告调阅	
		门诊单据管理	住院证开具/门诊病假单管理	
		门诊电子病历	门诊病历录入/门诊病历书写助手/门诊病历模板管理/门诊病历查询与统计	
		门诊医生危急值应用	危急值预警提醒/消息处理结果/消息处理意见反馈	
	住院临床信息系统	电子医嘱	住院患者基本信息管理/病人医嘱管理/医嘱规则管理/住院医生术中医嘱录入	
		住院电子病历	住院病历录入/住院病历书写助手/住院病案首页录入/住院病历授权管理/住院病历质控管理/住院病历数据查询	
		住院电子申请单	住院检验电子申请单/住院检查电子申请单/住院检查检验报告调阅	
		住院医生危急值应用	危急值预警提醒/消息处理结果/消息处理意见反馈/消息时限监控	
		住院院内会诊管理	住院院内会诊管理	
	抗菌药物管理系统	抗菌药物管理	抗菌药物规则设置/抗菌药物联合用药控制/抗菌药物三级管理/围手术期预防性抗菌药物管理	
	住院临床路径管理系统	住院临床路径	临床路径配置/入出路径管理/临床路径执行与变异管理/临床路径评估管理/临床路径统计查询/临床路径发布审批管理	
	医院感染管理信	医院感染管理系统	医院感染管理	



分类	产品	大类	分系统
	息系统		
	电子数据签名接口	电子数据签名接口	登录用户管理/数字签名接口/医技报告签名/门急诊签名/住院签名/护理签名
护理系统	住院护士工作站	住院护士站	住院患者入出转/住院床位管理/住院患者费用处理/护士站医嘱管理/住院护士危急值预警提醒/住院护士排班
	护理病历	护理病历	护理文书录入/生命体征管理/护理文书查询统计分析/护理病历阅改
检验科信息管理系统 LIS	检验科信息管理系统 LIS	常规检验管理	
		微生物管理	
	输血科管理系统	输血科管理	
体检系统	体检费用管理	体检收费管理	
	体检基础业务	体检基础业务	
	体检报告管理	体检报告管理	
	体检评估审核	体检报告管理	
信息平台	数据中心基础模块		
		EMPI 主索引	
		临床数据中心 (CDR)	
病案系统	病案统计管理系统	病案管理	病案首页/统计报表/国家网络直报系统(卫统 4 表)上报
		HQMS 首页数据上报系统	
		公立医院绩效考核病案首页上报系统	
其他	政策接口/电子发票接口/发药机接口/自助机接口/线上中医药组合方剂管理系统/卫宁公司已签约系统		

